



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
VIGENCIA 2023.**

**JUAN SEBASTIÁN SUAREZ JAUREGUI  
GERENTE GENERAL**

Pamplona, 11 abril 2024





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023.....	4
ANEXOS .....	7

## INTRODUCCIÓN





La gerencia de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. en cabeza del Doctor Juan Sebastián Suarez Jauregui, rendirá cuentas a la comunidad mediante audiencia pública, respecto a la gestión cumplida en la vigencia 2023. En cumplimiento de la responsabilidad constitucional y legal de desarrollar su gestión acorde con los principios de transparencia, participación ciudadana y democratización de la gestión pública.

La audiencia pública de rendición de cuentas es un espacio de comunicación entre la entidad y la comunidad en general, destinado a informar sobre ejecuciones, avances y los logros obtenidos por la organización y a su vez aclarar las inquietudes con relación a las actividades desarrolladas en la prestación de servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento básico en el municipio de Pamplona.

Al rendir cuentas la empresa, se hace visible la gestión realizada para la vigencia 2023 y se asegura la transparencia en la toma de decisiones, y a su vez promueve la confianza y la credibilidad de los grupos de interés, con el fin de detectar errores y mejorar prácticas, al presentar de manera transparente y objetiva los resultados, se pueden detectar errores y deficiencias en la gestión, lo que permite mejorar las prácticas y alcanzar los objetivos establecidos. La rendición de cuentas permite vigilar y controlar la gestión y reducir el riesgo de corrupción, promover la participación ciudadana.

En conclusión, la rendición de cuentas es esencial para lograr una gestión eficiente y transparente, aumentar la confianza y credibilidad, detectar y corregir errores, prevenir la corrupción y fomentar la participación ciudadana.



**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023****Informe de Evaluación de la empresa de servicios públicos de Pamplona  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**

En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023 de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P; el cuatro (04) de abril a las 10:00 am se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como un espacio de participación ciudadana en el que se presentaron los principales resultados de la gestión de la Entidad durante la vigencia 2023, este evento se desarrolló de manera virtual mediante transmisión en directo en la plataforma Google Meet y en simultáneo a través de los canales institucionales de Facebook

Esta Audiencia estuvo bajo el liderazgo del Gerente Juan Sebastián Suarez Jauregui, quien a su vez contó con el acompañamiento del cuerpo directivo de la Entidad, especialmente de:

Anyely Tatiana Ruiz Ayala, jefe Comercial.  
Myriam Cecilia Acevedo Contreras, jefe de Atención al Cliente.  
Lizeth Amparo López Areniz, jefe Plantas.  
Rafael Alexander Araque Leal, jefe Planeación.  
Mauricio Flórez Acevedo, jefe Obras y Mantenimiento de Redes.  
Karen Lizeth Burgos Neira, Contador.  
Lizmar Farleidy Leal Rojas, jefe Aseo.

Los cuales apoyaron el desarrollo de los ejes temáticos definidos para la jornada: La gestión administrativa, operativa y financiera de Empopamplona S.A E.S.P.

La participación ciudadana fue garantizada de manera previa y durante el desarrollo de la Audiencia, a través de la habilitación de chat y comentarios en los canales virtuales dispuestos para la jornada, y como práctica de diálogo con los grupos de valor y los grupos de interés, se realizó la respuesta de preguntas que surgieron durante la transmisión de la rendición de cuentas de la vigencia 2023.

Fue habilitado el link <https://forms.gle/TPocSxPdsUfDhS1A9> donde los ciudadanos diligenciaron en un formulario y se dejaron en medio físico en la oficina de atención al cliente las encuestas sobre los temas de Interés para la Rendición de Cuentas de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

La fase de preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P, estuvo caracterizada por el trabajo articulado entre diferentes dependencias, que permitieron la consolidación de información, la revisión de documentos, la definición de la estrategia de comunicaciones y el establecimiento del cronograma de actividades para la preparación y desarrollo de la jornada en sí misma.



En efecto, el Administrador del sistema de Gestión de Calidad, identificó dichos contenidos a partir del diseño de un esquema que además facilitó la definición de los roles de las dependencias que se vincularon en el proceso de preparación y desarrollo de esta Audiencia. Se identificaron los principales documentos que dan cuenta de la gestión institucional del período sobre el cual la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. rendiría cuentas en esta Audiencia, entre otras temáticas que son de especial interés para la ciudadanía.

Una vez definido el objetivo la temática y alcance de la Audiencia, así como identificados los insumos, se realizó la propuesta de temáticas específicas a abordar en la Audiencia. De otra parte, se definió como población objetivo invitada a la Audiencia, los grupos de valor y grupos de interés de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

A partir de la recopilación y consolidación de esta información, se crearon los contenidos temáticos a presentar durante la Audiencia, así como las piezas gráficas necesarias para su difusión y desarrollo. Realización de pruebas técnicas para transmisión de la audiencia, una actividad indispensable para garantizar el óptimo desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas, contribuyendo así a la ampliación del alcance y cobertura de la jornada.

La difusión y convocatoria de la Audiencia de Rendición de Cuentas se realizó con mayor énfasis a través de las cuentas oficiales de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. en las diferentes redes sociales, como se planeó desde la identificación de las actividades, dada la amplitud del alcance que estos canales representan, con información de la fecha, hora y canales del evento.

A continuación, se presenta el listado de Link de conectividad de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. En el siguiente link se podrá conectar para ver la transmisión en vivo de la Rendición de Cuentas para la vigencia 2023 de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

**Link de conectividad:** <http://meet.google.com/xjz-auab-bzz>

**Formato de asistencia de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2023:**

<https://forms.gle/zgjNdWMX3EnSfnU57>

**Link de preguntas de la rendición de cuentas:** <https://forms.gle/2npEnnNaGKFv7K3P6>

**Encuesta de satisfacción rendición de cuentas vigencia 2023 en el siguiente link:**

<https://forms.gle/fQsoDeYt3nGKCzQL9>

La transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023 inició a las 10:03 a.m. el 04 de abril de 2024, según lo planeado. Igualmente, los días previos al desarrollo de la Audiencia, se dio a conocer temáticas que son de especial interés para la ciudadanía, se dispusieron para consulta de los grupos de valor y de interés de acuerdo con lo planeado,



durante la transmisión se abrió una ronda de preguntas, pero desafortunadamente la ciudadanía no participo, por tal motivo se continua con el cierre de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Como una medida para establecer acciones de mejoramiento continuo respecto al ejercicio de rendición de cuentas, se diseñó e implementó una encuesta que incluyó de una parte, elementos de evaluación de los participantes acerca del desarrollo de la Audiencia, y de otra, aspectos para identificar sus intereses y percepciones, a ser tenidos en cuenta en futuros ejercicios de diálogo. Esta encuesta se compartió momentos antes de finalizar la Audiencia, invitando a los participantes a diligenciar el formulario electrónico que se publicó en el siguiente enlace: <https://forms.gle/hBL8VV84oz8qqhp78>





## ANEXOS

### LA RENDICIÓN DE CUENTAS PARA LA VIGENCIA 2023 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.

Entre las diferentes evidencias que se anexan al informe encontraremos material fotográfico, capturas de pantalla de la transmisión del evento, e invitaciones a diferentes instituciones, encuestas temas de interés de rendición de cuentas

Invitados de la rendición de cuentas de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. Vigencia 2023.

- ✓ Contraloría.
- ✓ Fiscalía.
- ✓ Alcaldía Municipal de Pamplona.
- ✓ Personería Municipal de Pamplona.
- ✓ Sociedad San
- ✓ Congregación de las Hermanitas de los Acianos Desamparados.
- ✓ Hospital San Juan de Dios.
- ✓ Junta Directiva de Empopamplona S.A E.S.P.
- ✓ Universidad de pamplona.
- ✓ Cámara de comercia.
- ✓ Liga de consumidores de Pamplona.
- ✓ Asojuntas.
- ✓ Vocal de control de Empopamplona S.A E.S.P.
- ✓ Presidente Sindicato SIMTRAEMSDES.
- ✓ Concejo municipal de Pamplona.
- ✓ Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

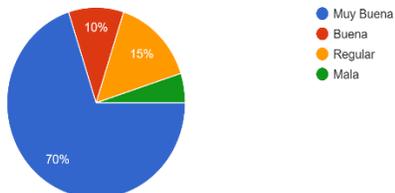
Las invitaciones reposan en la secretaria de gerencia de la entidad.



## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

1. ¿La convocatoria para esta rendición de cuentas fue?

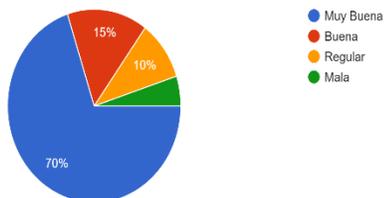
20 respuestas



Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024

2. ¿La organización y logística de la rendición de cuentas fue?

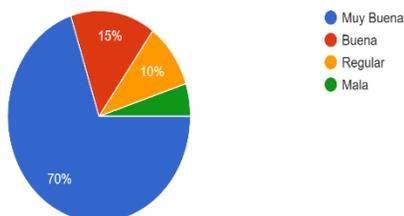
20 respuestas



Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024

3. ¿La calidad de información brindada fue?

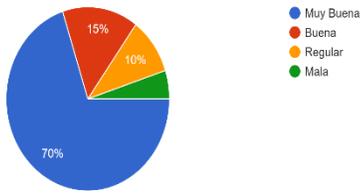
20 respuestas



Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024

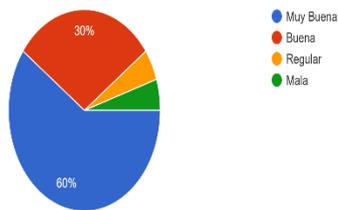


4. ¿La gestión de EMPOPAMPLONA SA. ESP para ejecutar el Plan de Gestión lo considera?  
20 respuestas



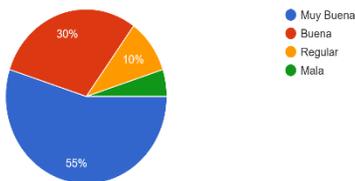
Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024

5. ¿El tiempo dado para las respuestas a las preguntas de los participante fue?  
20 respuestas



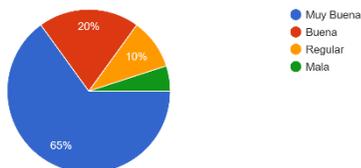
Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024

6. En su opinión, la calidad de las respuestas a las preguntas formuladas fueron?  
20 respuestas



Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024

7. ¿Qué imagen tiene de los resultados alcanzados por EMPOMPLONA durante el año 2023?  
20 respuestas



Fuente: encuesta de satisfacción vigencia 2024



## PREGUNTAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2024 DURANTE LA TRASMISIÓN

A continuación, se da a conocer las preguntas que surgieron al momento de la trasmisión de la rendición de cuentas para la vigencia 2023.

Formule su pregunta

3 respuestas

Como les estan haciendo seguimiento a las personas que estan haciendo el aseo en en nuestro municipio.....pues hay muy pocas personas haciendo el aseo como es y algunos ciudadanos les faltan el respeto con ellos estan para hacer eso y no es asiesa es una de tantas

Sobre los horarios de los carros recolección de basura ( inquietudes de los usuarios)  
En la calle 3 con 4a se encuentra desechos frente a un lote...en vía nacional..habitantes del sector preguntando ...  
Los usuarios preguntan sobre el elevado costo del servicio del agua en zonas comerciales  
En otros sectores preguntan sobre las agendas para limpiezas de zonas verdes  
Que solo lo pueden hacer los presidentes de junta de acción comunal...  
Estas son las inquietudes que los usuarios han hecho frecuentemente al comité social de empopamplona

Para cuándo un vehículo compactador más pequeño acorde a las calles tan angostas y pequeñas de Pamplona, el vehículo actual es un camión grande que daña las calles pavimentadas en concreto, acaba con andenes y fachadas de casas, por su magnitud está hecho es para avenidas y calles principales, para calles de barrio y pasajes no sirve. ( Lo mismo de siempre que no sean respuestas someras o pañitos de agua tibia,) Algo real para los que cancelamos el servicio honesto y transparente a la empresa. Gracias

Por temas de tratamiento de datos se mantiene de manera anónima las personas que realizaron las preguntas. Por otra parte, se le dio contestación a cada uno de los interrogantes.

### REDES SOCIALES.

En las redes oficiales de la empresa de servicios públicos de Pamplona Empopamplona S.A ES.P. se encuentra la trasmisión del evento de rendición de cuentas de la vigencia 2023 y las piezas de comunicación donde se le da a conocer a nuestros grupos de interés toda la trazabilidad de la rendición de cuentas de la vigencia 2023



**REGISTRO FOTOGRÁFICO.**



Te llevamos vida



Te llevamos vida



Te llevamos vida



Te llevamos vida



Te llevamos vida



Te llevamos vida